

**BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE
L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION (STHR)**

**Épreuve écrite et pratique de
Sciences et Technologies des Services (STS)**

Durée : 3 heures

Coefficient : 7

Sujet zéro
JJ/MM/AAAA
MATIN- SOIR

Documents et matériels utilisés :

- Calculatrice à fonctionnement autonome et sans imprimante (circulaire 99-186 du 16/11/99) ;
- Matériels de service en usage dans l'établissement (mallette à couteaux, ...).

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet. Ce sujet comporte 9 pages numérotés. **Il devra être intégralement remis aux examinateurs en fin d'épreuve.**

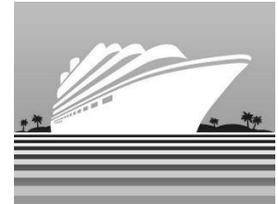
SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	1 sur 10

SUJET N°– JJ/MM/AAAA matin ou soir

L'épreuve de sciences et technologies des services donne lieu :

- dans un premier temps, à une production écrite d'une heure à l'issue de laquelle le candidat remet sa copie ; cette partie porte sur le programme d'enseignement scientifique alimentation – environnement (ESAE) ;
- dans un deuxième temps, à une réalisation pratique d'une durée de deux heures ; cette partie porte sur le programme d'enseignement de sciences et technologies des services (STS).

Le sujet sera rendu à l'issue de l'épreuve.



La démarche qualité

La compagnie maritime VENTS D'OUEST exploite six navires de croisière d'une capacité moyenne de 160 cabines dans le cadre de circuits de Luxe à l'international (annexe 1).

De nombreux commentaires négatifs ont été constatés sur des sites d'avis en ligne concernant les prestations de restauration et d'hébergement du navire « Luxury Cruise » (annexe 2). La direction estime que ces commentaires sont à l'origine d'une baisse significative de fréquentation observée au cours des derniers mois (annexe 3).

Ces avis concernent tout particulièrement l'accueil à l'arrivée sur le bateau (check in), le service de restauration jugé désuet ou trop classique et font ressortir un manque d'attention apporté aux clients.

La compagnie envisage de mettre en place des actions correctrices destinées à répondre aux mieux aux attentes d'une clientèle internationale exigeante.

Documents disponibles :

Annexe 1 - Fiche descriptive du navire « Luxury Cruise »

Annexe 2 - Relevé de quelques commentaires sur un site d'avis de voyageurs

Annexe 3 - Évolution du nombre de clients du navire « Luxury Cruise »

Annexe 4 - Fonctionnement des organes sensoriels

Annexe 5 - Fiche technique du tartare de bœuf « classique » du restaurant « Le Gastronomique »

Annexe 6 - Fiche de réservation de madame ou monsieur Martin

SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	2 sur 10

Épreuve de STS – partie écrite

Vous disposez d'une heure pour prendre connaissance du sujet et réaliser le travail demandé. En fin d'heure, votre copie sera ramassée et vous ne pourrez plus y avoir accès.

La partie écrite porte sur le programme de l'enseignement scientifique alimentation-environnement (ESAE) de la classe de première et terminale. Cette partie de l'épreuve s'inscrit dans un contexte commun en lien avec les sciences et technologies des services (STS) de la partie pratique de l'épreuve.

=====

Afin de moderniser son offre de restauration et pour répondre efficacement aux attentes d'une clientèle exigeante, la compagnie maritime souhaite valoriser le service en salle notamment en revisitant les préparations au guéridon. Le tartare de bœuf, un des plats les plus demandés, sera le premier plat revisité.

Le tartare de bœuf est préparé à partir de 150 grammes de hachis de bœuf.

1. Déterminer le groupe alimentaire caractéristique auquel appartient le tartare de bœuf. Préciser les caractéristiques nutritionnelles de ce groupe

2. Calculer :

- l'apport protéique en grammes d'une portion de tartare de bœuf de x grammes,
- les ANC en protéines pour un homme (en kilojoules et en grammes)

Analyser les résultats et conclure quant à l'apport protéique d'une portion de tartare de bœuf sur la journée

Données :

- ANC (Apports Nutritionnels Conseillés) en protéines : 11 à 15 % de l'AET (Apport Énergétique Total)
- AET pour un homme : 11 400 kJ
- quantité de protéines pour 100 g de bœuf : 18 g
- valeur énergétique des protéines : 17kJ/g
- le déjeuner couvre 35 à 40 % de l'AET

L'esthétique d'une composition florale ou d'une corbeille de fruits proposée aux clients a un impact direct sur leur consommation.

3. Schématiser, à partir de l'annexe 4, le mécanisme de la perception visuelle en mettant en relation nerf sensitif, centre nerveux, organe sensoriel

4. Indiquer un paramètre d'ambiance permettant de valoriser une composition florale ou une corbeille de fruits dans une cabine. Argumenter le choix d'un équipement d'ambiance adapté.

Barème :

- 1 : 4 points
- 2 : 7 points
- 3 : 6 points
- 4 : 3 points

=====

SESSION zéro	EXAMEN : Baccaauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	3 sur 10

Épreuve de STS – partie pratique

Vous disposez de trente minutes pour prendre connaissance du travail à réaliser dans des trois ateliers prévus par le sujet avec les matériels et, éventuellement, les produits mis à votre disposition.

La partie pratique porte sur le programme de l'enseignement de sciences et technologies des services (STS) de la classe de première et terminale. Cette partie de l'épreuve mobilise également les notions scientifiques abordées dans la partie écrite de l'épreuve.

Atelier 1 - Travail sur l'offre de restauration	Atelier de 30 minutes
--	-----------------------

Afin de moderniser son offre de restauration et pour répondre efficacement aux attentes d'une clientèle exigeante, la compagnie maritime souhaite valoriser le service en salle notamment en revisitant les préparations au guéridon. A cet effet, il vous est demandé de réaliser un tartare de bœuf en phase avec les attentes de la clientèle.

- 1.1. *A l'aide des produits mis à votre disposition et de la fiche technique du tartare de bœuf traditionnel présente dans la carte des mets (annexe 5), proposer au jury un tartare de bœuf pour une personne en tenant compte des critiques formulées par la clientèle.*
- 1.2. *Expliciter en quoi, cette proposition répond aux attentes de la clientèle.*
- 1.3. *Réaliser votre préparation et procéder à une analyse sensorielle.*
- 1.4. *Conclure.*

Atelier 2 – Accueil des clients à l'arrivée	Atelier de 30 minutes
--	-----------------------

De nombreux commentaires clients mettent en cause l'accueil des clients sur le navire. À partir de la fiche de réservation de madame ou monsieur Martin (annexe 6), de la fiche descriptive du navire (annexe 1) et à l'aide du logiciel hôtelier du centre d'examen :

- 2.1. *Réaliser une présentation orale des caractéristiques d'un accueil client de qualité.*
- 2.2. *Simuler, sous la forme d'un jeu de rôles, l'arrivée de madame ou monsieur Martin afin de mettre en œuvre vos propositions.*
- 2.3. *Comment mesurer la satisfaction des clients en matière d'accueil ? Proposer un outil de mesure compatible avec le standard de qualité recherché dans ce contexte.*

Atelier 3 – Arrivée des clients dans la cabine	Atelier de 30 minutes
---	-----------------------

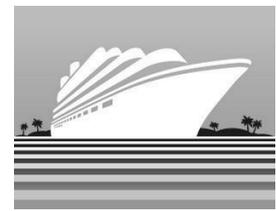
Pour améliorer l'image de la compagnie maritime et sa réputation en termes d'accueil, vous souhaitez apporter une attention particulière à chacun de vos clients, notamment à leur arrivée en cabine. Pour cela, vous disposez d'une sélection de produits et de matériels.

- 3.1. *Proposer, à partir de ces produits et de ces matériels, une prestation à faire valoir à l'arrivée du client en cabine.*
- 3.2. *Mettre en place cette prestation en situation cabine.*
- 3.3. *Cette prestation est-elle de nature à l'image de marque de la compagnie ? Est-ce suffisant ?*

=====

SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	4 sur 10

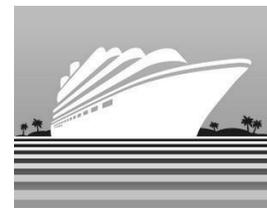
Annexe 1 – fiche descriptive du navire « Luxury Cruise »



<p>LE LUXURY CRUISE est un navire de Luxe de capacité réduite permettant, avec ses 160 cabines, l'accueil de 400 passagers privilégiés pour une croisière de 7 jours avec un service personnalisé et attentionné</p> <p>Des cabines et des suites luxueuses et spacieuses (20 à 50m2), toutes avec vue sur la mer et balcon</p>	<p><u>Deux restaurants sont à votre disposition :</u></p> <p><u>Le « Grill » :</u> pour y déguster une cuisine légère et diététique</p> <p><u>Le « Gastronomique » :</u> les mets les plus raffinés y sont servis. Le tartare de bœuf est notre spécialité.</p> <p>Un « Piano Bar » ouvert de 11h00 à 3h00 du matin</p> <p>Un "Lounge" ouvert de 07h00 à 20h00 réservé à la clientèle hébergée en suite</p>
<p>Un espace "bien être" avec un large choix de soins de beauté Un centre de remise en forme Une boutique</p>	<p>Un accès direct à la mer par l'arrière du navire, permet la pratique d'activités nautiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kayak - Scooter des mers - Plongée libre - Plongée sous-marine en bouteille
<p>Équipements des cabines :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coffre-fort et minibar - Service 24h/24 et décoration élégante - Climatisation individuelle - Télévision écran plat, lecteur CD/DVD, téléphone - Peignoirs et pantoufles de courtoisie en coton - Des produits de toilette de luxe et un sèche-cheveux - Distribution du journal de bord quotidien et d'un résumé de presse. - Salle de bain en marbre avec baignoire
<p>Équipements complémentaires en suite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mini bar réapprovisionné chaque jour - Choix d'oreillers - Petit bureau avec fournitures et jumelles - Radio-réveil avec station d'accueil iPod - Vaste salle de bain en marbre avec grande baignoire et douche

SESSION zéro	EXAMEN : Baccaauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	5 sur 10

Annexe 2 - Relevé de quelques commentaires sur un site d'avis de voyageurs



« Un restaurant gastronomique mais sans originalité »

Les mets sont bons mais nous nous attendions à mieux.

Le tartare de bœuf que nous avons commandé était sans goût et nous a été servi déjà préparé sans nous demander nos préférences. Nous nous attendions à une proposition de plusieurs tartares de bœuf plus originaux pour un restaurant dont c'est la spécialité et qui reçoit une clientèle internationale. C'est étonnant pour un restaurant qui se dit gastronomique.

« Une croisière décevante »

Très décevant pour une croisière à ce prix. L'accueil est inexistant et ne parlons pas du sourire lors de notre arrivée... On nous a froidement donné notre carte de cabine et nous n'avons eu qu'à nous débrouiller dans ces longs couloirs à l'aide d'un plan. La cabine était cependant tout à fait conforme à nos besoins.

« Une croisière de luxe ? »

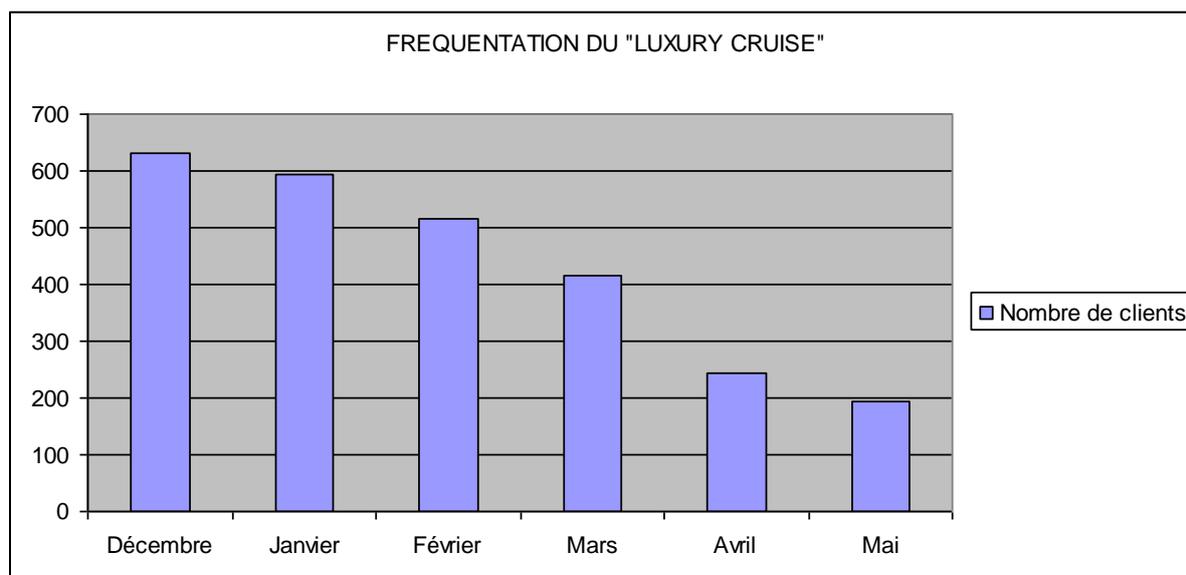
Que l'on ne me parle pas de croisière de luxe lorsque l'on vous fait attendre 40 minutes à la réception pour enfin avoir la carte de notre cabine. Parce que notre dossier a été égaré, nous avons dû patienter debout sans que l'on s'occupe de nous. Tout ceci, sans présenter la moindre excuse. Pas certain que l'on ait envie d'y retourner

...

« Le minimum »

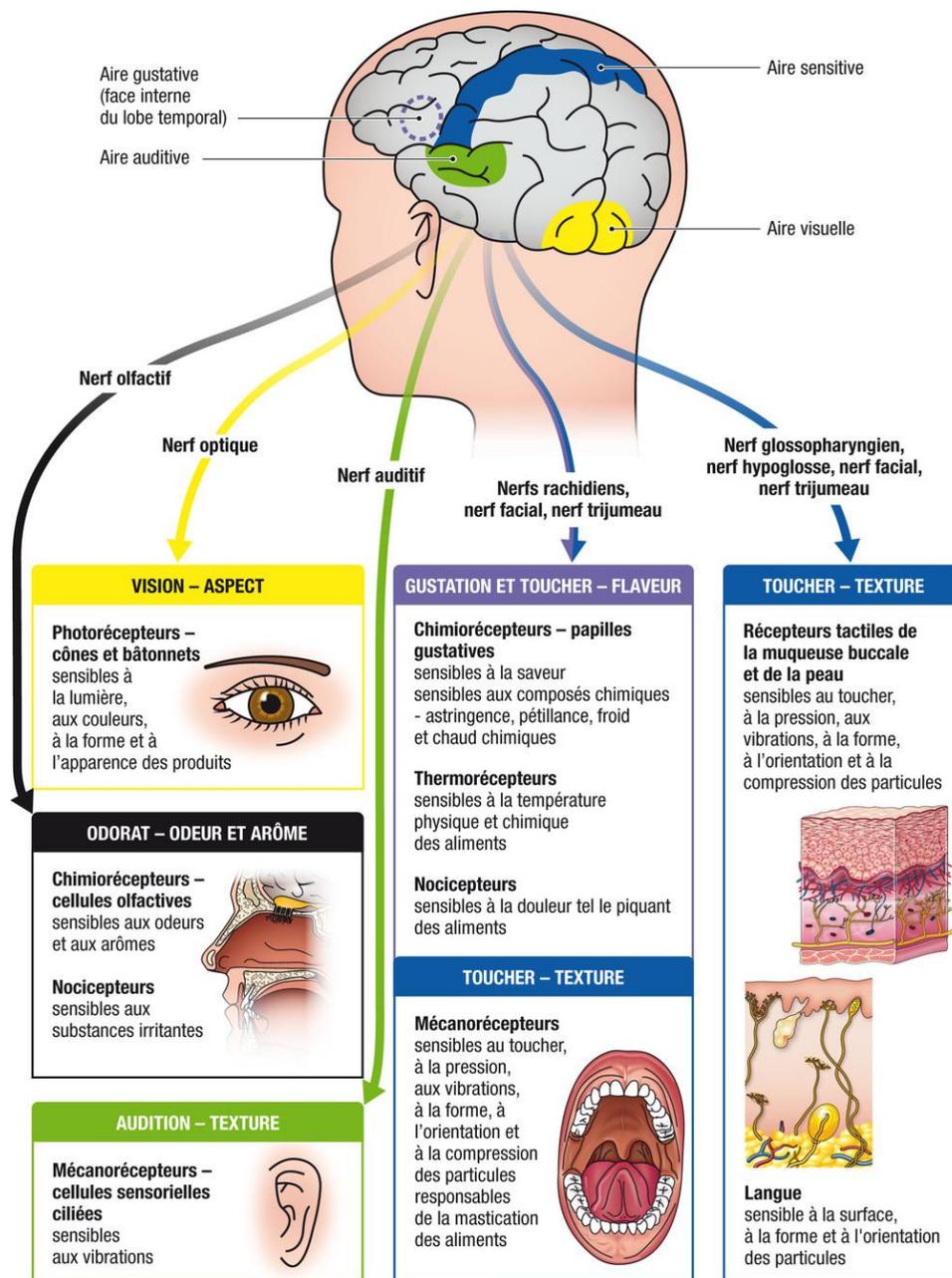
Quand on se dit « haut de gamme », on doit proposer un service « haut de gamme ». Nous avons l'habitude de fréquenter des hôtels 5 étoiles et nous pensions retrouver le même niveau de service. Bien que nous occupions l'une des suites les plus chères du navire, nous n'avons bénéficié d'aucune attention particulière à notre arrivée (ni à la réception, ni dans notre cabine). Si notre suite était d'un bon niveau de confort, le service n'était pas à la hauteur. Quel dommage !

Annexe 3 – Évolution du nombre de clients du navire « Luxury Cruise »



SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	6 sur 10

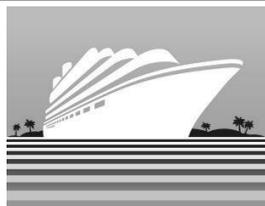
Annexe 4 – Fonctionnement des organes sensoriels



Suzanne Léger, *Apprécier les qualités organoleptiques des aliments : guide des exercices pratiques*, extraits, Centre Collégial de Développement de Matériel Didactique (CCDMD) Québec. Disponible sur monde.ccdmd.qc.ca, consulté le 15 janvier 2017

SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	7 sur 10

Annexe 5 - Fiche technique du tartare de bœuf



Luxury Cruise - RESTAURANT « LE GASTRONOMIQUE »

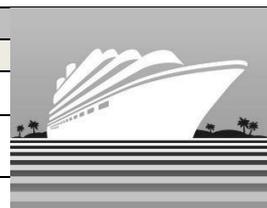
FICHE DE RÉALISATION DU TARTARE DE BŒUF

MATÉRIEL DE SERVICE	PRODUITS POUR UNE PERSONNE	PRODUITS D'ACCOMPAGNEMENT (au choix du client)
1 pince 1 fourchette 1 assiette creuse (sauce) 1 petit saladier + saladier de format plus grand (glace pilée) 1 assiette de dressage 1 cuillère à café (pour goûter)	150 g de bœuf haché Jaune d'œuf Câpres, persil et cornichons hachés Oignon haché Moutarde Huile Poivre du moulin, sel Ketchup Tabasco Sauce anglaise Cognac	Pommes Allumettes Salade verte ...
		GRAMMAGE PAR PERSONNE
		150 g de viande par personne
<p style="text-align: center;"><u>PRÉCAUTIONS</u></p> <p>Avant de commencer la préparation, demander au client ses préférences sur l'assaisonnement et ses composants. ATTENTION : par mesure d'hygiène, la viande hachée est disposée dans le petit saladier disposé sur la glace pilée.</p>	<p style="text-align: center;"><u>MÉTHODE DE PRÉPARATION OU DÉCOUPE</u></p> <p><u>Élaborer la sauce :</u> Réaliser la mayonnaise dans l'assiette creuse Ajouter le ketchup, la sauce anglaise, quelques gouttes de Tabasco et un trait de cognac. Bien mélanger et vérifier l'assaisonnement.</p> <p>Ajouter le persil, les câpres, les cornichons et les oignons au gout du client. Bien écraser le tout pour dégager les parfums.</p> <p><u>Réaliser et dresser le tartare :</u> Incorporer la sauce nécessaire à la viande et mélanger à l'aide des deux fourchettes. Lorsque la préparation est terminée, dresser dans l'assiette. Terminer la présentation du tartare avec une décoration de persil haché et d'oignon.</p>	

SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	8 sur 10

Annexe 6 - Fiche de réservation

FICHE DE RESERVATION		
INFORMATIONS CLIENTS		
Titre : <input checked="" type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Mme et M		
Nom : MARTIN		Prénom(s) : Louise Marie
Adresse : 47 rue de Flore		
Ville : Paris	Code postal : 75017	Pays : FRANCE
Téléphone fixe :	Mobile : 06.21.62.89.73	Email : louise.martin@gmail.fr
DETAILS DE LA RESERVATION		
Date d'arrivée : le jour du sujet N	Heure d'arrivée : 16 h 00	Nombre total de nuitées : 7
Date de départ : J+7	Nombre de personne(s) : 1	



SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	9 sur 10

<input checked="" type="checkbox"/> Cabine	<input type="checkbox"/> Suite	Nombre : 1	Type de lit : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Twin	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Double
OBSERVATIONS ET DEMANDES PARTICULIERES				
- Cabine à l'avant du navire, sur le deuxième pont - Cliente allergique aux oreillers à plume				
GARANTIE DE RESERVATION				
<input type="checkbox"/> Mastercard	<input checked="" type="checkbox"/> VISA	<input type="checkbox"/> American Express		
Numéro de carte : 4975 6587 6969 3253			Date d'expiration : 09/2020	
Pour utilisation interne				
Numéro de confirmation : 48856		Confirmé par : G. Ferrand		Date : 10/02/2018

SESSION zéro	EXAMEN : Baccalauréat technologique STHR	Durée	3 heures
	Épreuve écrite et pratique de STS	Coefficient	7
	Sujet national du ... sujet zéro n°1	Matin	10 sur 10